

Resultat av

Dybdeintervjuer med fullmektigbyråene



Er fullmektigbyråene fornøyde med oss?

Undersøkelse i ny form

Patentstyret gjennomførte våren 2020 dybdeintervju med en rekke fullmektigbyråer. Formålet med undersøkelsen var å få oppdatert kunnskap om fullmektigbyråenes tilfredshet med Patentstyret og patentavdelingen, og å avdekke hva byråene mener er viktig for at Patentstyret skal være en attraktiv samarbeidspartner og førstevalg ved innlevering av patentsøknader.

Patentstyret har gjennom flere år gjennomført tilfredshetsmålinger ved hjelp av Questback, altså spørreundersøkelser sendt ut pr. mail. De siste årene har Patentstyret fått tilbakemeldinger om at denne typen undersøkelser oppleves som lite relevante. I samtaler med Arbeidsgruppa for patent, ble det derfor utarbeidet et opplegg for å gjennomføre dybdeintervju med byråene i stedet for Questback-undersøkelse.

Den nye måten å gjøre kundeundersøkelser på ble godt mottatt. Det ble gjennomført intervju med daglig leder/personer med lang erfaring i ni fullmektigbyråer. Noen av intervjuene ble tatt på sparket, men for de fleste intervjuene ble det avtalt tidspunkt. En liste over temaer for intervjuet ble oversendt på forhånd, slik at man eventuelt kunne samle inn synspunkter fra andre i byrået. Intervjuene tok rundt 45 minutter.

Resultater av undersøkelsen

Generelt er fullmektigbyråene fornøyde

Generelt er fullmektigbyråene svært fornøyd med Patentstyret og patentavdelingen. De opplever at Patentstyret har god kompetanse og leverer god kvalitet på områdene som er viktige for norsk næringsliv og dermed også for byråene. De opplever også god tilgjengelighet og godt servicenivå i kontakt med Patentstyret. Flere byråer uttaler at det er svært viktig for dem med et kompetent Patentstyret, og noen av byråene sier de har som policy å benytte Patentstyret for førstesøknader, og ønsker dermed å bidra til at Patentstyret kan være best mulig.

Forbedringspotensial i saksbehandlingen

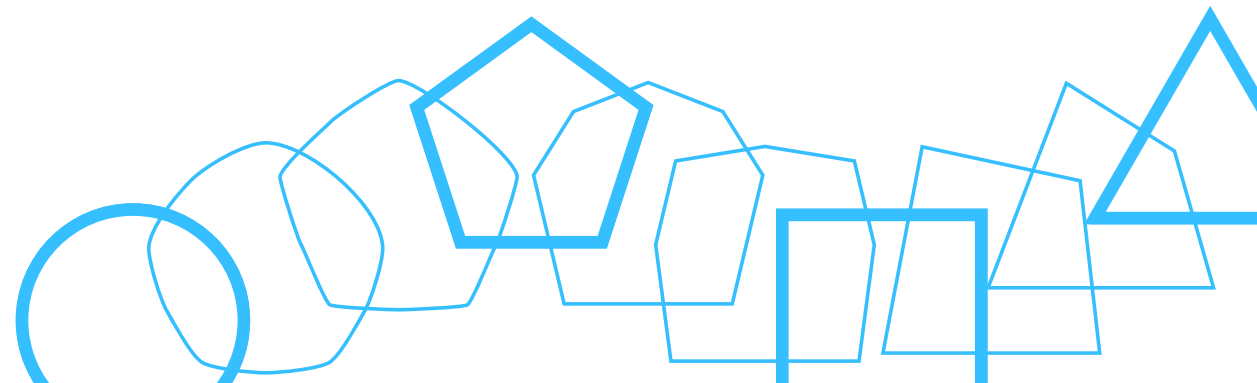
Selv om byråene er svært tilfreds, pekes det på et forbedringspotensial i saksbehandlingen. For det meste er de tilfreds med formalia-kontroll og realitetsbehandling, og setter stor pris på å bli kontaktet når det er mangler ved en innlevering. Videre er de opptatt av forutsigbarhet og at saker blir avgjort i tråd med regelverk. Innenfor «vanlig» saksbehandling har de lite å utsette på dette punktet, men når det kommer til 3-partsinnsigelser, administrativ overprøving og andre mer krevende prosesser så ønsker de noe mer forutsigbarhet. «Her kan man gjerne se til EPO» uttales det.

Behov for å etablere likere praksis

Området hvor fullmektigbyråene har hatt de klareste tilbakemeldingene er behovet for å etablere likere praksis og leveranse granskere/saksbehandlere i mellom, det å finne relevante mothold og enhetlig saksbehandling uavhengig av saksbehandler. Generelt sett er man tilfreds, men man opplever noen avvik eller dårlig kvalitet og ønsker jevnere kvalitet og mindre individuelle variasjoner. Fullmektigbransjens tilbakemelding til Patentstyret og patentavdelingen er å ta tak i denne problemstillingen.

Patentavdelingen følger opp

Patentavdelingen vil følge opp disse tilbakemeldingene med flere tiltak. Blant annet er det gjennomført internkurs med alle saksbehandlere i patentavdelingen hvor fokus har vært å øke forståelsen av patentlovens § 13.



Samarbeidsform

I intervjuene var samarbeidsform mellom byråene og patentavdelingen tema. De fleste fullmektigbyråene er positive til mer strukturert kontakt med patentavdelingen, og ønsker gjerne velkommen en kontaktperson fra Patentstyret.

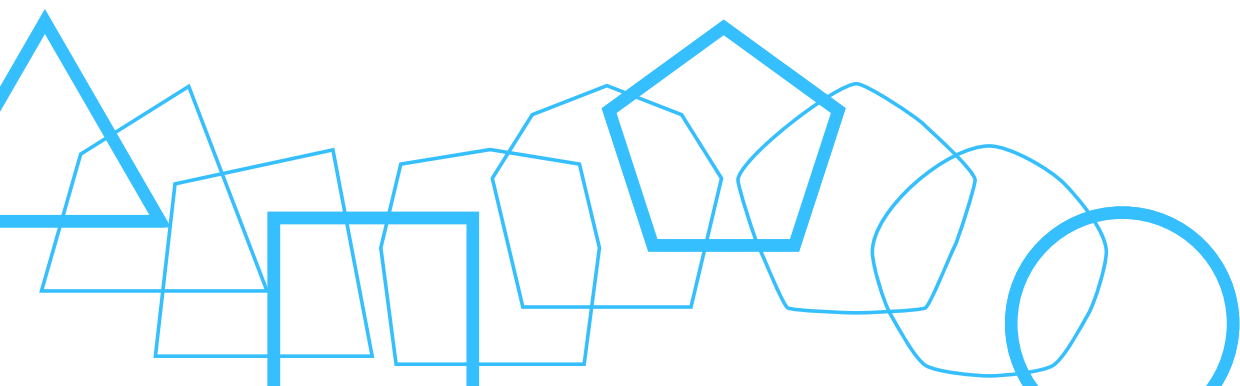
I forbindelse med omorganisering av patentavdelingen i 2020 er det foreslått å opprette et bedriftsteam som skal jobbe tettere med kundene/byråene. Det jobbes fortiden med å få dette på plass. En kontaktperson vil inngå i dette teamet. Patentstyret og patentavdelingen ønsker også fortsatt å delta aktivt i de mer uoffisielle arenaene som frokostmøter, kontaktmøte for patent og IP-dagen.

Andre temaer

I intervjuene var også Patentstyrets ulike tjenester tema. Tjenesten Dialogsøk, der oppfinner, rådgiver og gransker sitter sammen for å gjøre en forundersøkelse oppleves som veldig effektiv og nyttig. Patentstyret vil tilrettelegge for mer bruk av denne tjenesten.

Det var også interesse for at Patentstyret skal utføre landskapsanalyser, og løpet av høsten 2020 vil patentavdelingen gjennomføre tre slike analyser.

Også ordningen med Akselerert saksbehandling oppleves som positiv. Denne ordningen vil bli videreført.



Patentstyret

Besøksadresse:

Sandakerveien 64, Oslo

Postadresse:

Postboks 4863 Nydalen

0422 OSLO

Kundesenter: 22 38 73 00

E-post: post@patentstyret.no

patentstyret.no